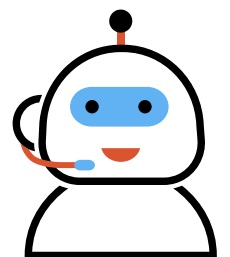


Automatische beantwoording via telefoon

Het beheer van oproepen is het proces waarbij organisaties inkomende telefoongesprekken ontvangen, het doel ervan bepalen en indien nodig de beller identificeren om hen door te verbinden naar de juiste bestemming.





Bellers verwachten de **snelst** **mogelijke, soepele en efficiënte** service wanneer ze worden verwelkomd door de organisatie die ze telefonisch contacteren.

Deze taak wordt uitgevoerd in verschillende soorten organisaties, zoals privébedrijven, overheidsinstellingen, ziekenhuizen of scholen, meestal door menselijke medewerkers aan één of meerdere recepties of in klantcontactcentra.

De druk om operationele kosten te beheersen, dwingt organisaties om personeelsmiddelen tot een minimum te beperken, wat helaas vaak leidt tot problemen met klanttevredenheid.

Verlaag de kosten terwijl u de tevredenheid van bellers verhoogt dankzij automatisering.

Afhankelijk van het tijdstip van de dag ervaren bellers vaak lange wachttijden, vooral tijdens piekuren, terwijl alternatieven zoals automatische terugbelacties en voicemail zelden worden aangeboden. In andere periodes hebben overbemande recepties een grote impact op de kosten van oproepbeheer.

De enige manier om deze tegenstrijdige uitdaging aan te pakken, is door het oproepbeheerproces te automatiseren, wat tot

voor kort moeilijk te realiseren was vanwege technologische beperkingen, complexiteit en kosten

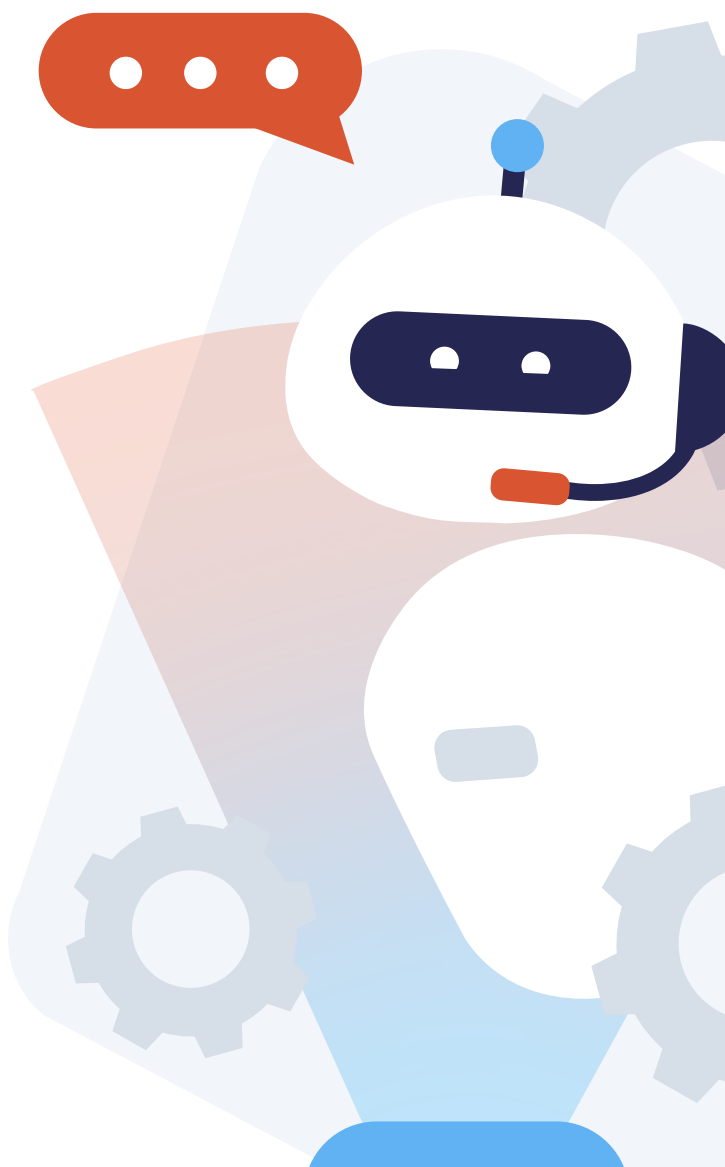
De recente opkomst van oplossingen voor natuurlijke taalverwerking, gebaseerd op volwassen en populaire spraaktechnologieën in de cloud, biedt een geweldige kans om het oproepbeheerproces snel te automatiseren tegen concurrerende tarieven per gebruik

VocaPack (AA) Automated Attendant

VocaPack AA stelt bellers in staat om in natuurlijke taal de persoon of dienst die ze willen bereiken of de reden van hun oproep uit te drukken, en zich indien nodig te identificeren. De oproepen worden rechtstreeks doorverbonden naar de gewenste bestemming of doorgestuurd naar een receptionist als meer hulp nodig is.

VocaPack AA wordt aangeboden als een kant-en-klare cloudoplossing, integreert de meest recente technologieën voor spraakherkenning en spraaksynthese en is compatibel met de meeste standaard telefonie- en contactcentrumplatformen.

Het is ontworpen om eenvoudig door zakelijke gebruikers te worden geconfigureerd in recordtijd en biedt uitgebreide historische rapportages.



Functionaliteiten

ADMINISTRATIE & OPERATIONELE DIENSTEN

- Volledige configuratie door eindgebruikers
- Zakelijke synoniemen terminologie
- Regels voor uitzonderingen in uitspraak
- Audio-opname van oproepen
- Geïntegreerde statistische rapportage

OPROEPDIENSTEN

- Welkomstberichten
- Dynamische waarschuwingberichten
- Beheer van frequente & VIP-bellers
- Meertalig
- Beheer van kalenders
- Spraakherkenning in natuurlijke taal
- Optional caller identification

PLATFORM

- Platform met hoge beschikbaarheid
- Telefonie-integratie via VoIP
- Cloudoplossing aangeboden in SaaS-model

Over ons

VocaBase SA/NV is een toonaangevende aanbieder van self-service oplossingen voor klantrelaties via de telefoon. Het VocaBase-platform maakt gepersonaliseerd ontwerp en uitvoering van spraakgestuurde klantinteracties mogelijk. VocaPacks is een reeks kant-en-klare toepassingen, ontwikkeld met en werkend op VocaBase, die naadloos geïmplementeerd en bediend kunnen worden door zakelijke eindgebruikers.



VocaBase



www.vocabase.com

Léon Champagne-laan, 2
1480 Saintes – BELGIË
T. +32 (0)2 880 89 10
info@vocabase.com

